المكتبة الالكترونية

واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي والتربو في محافظة الزرقاء في الأردن

نادر فهمي الزيود*

مقدمة

لما كان المواطن الصالح هو الفرد الذي يقدر واجبه نحو وطنه وواجبه نحو بني جلدته ويتصف بأنه يقدس القيم الديموقراطية ويعتمد عليها فيما يخطوه من خطوات، ويجاهد في سبيل حل مشكلات العصر الذي يعيش فيه، ويعي المسؤوليات التي يتحملها، ويلم بالعلاقات البشرية التي توصي بها النظم الديموقراطية، ويتسلح بالمعلومات والمهارات والقدرات الضرورية للمجتمع (محمد رمضان وآخرون، ١٩٥٧، ص٢٠٠)، فإن للمرشد النفسي والتربوي أثراً هاماً في تكوين المواطن الصالح وغرس المواطنة عند النشيء. فالمرشد النفسي والتربوي هو ذلك المتخصص أو المهني الذي يفترض فيه القيام بمساعدة آخرين بطرق تتسم بالفاعلية والاهتمام، في إطار المهمات المناطة به في مؤسسات الخدمات الضرورية لجموع المواطنين، كالتعليم والعلاج والمساعدة في التوصل إلى إيجاد الحلول المناسبة للمشكلات الاجتماعية.

ولقد أصبح الإرشاد النفسي والتربوي من التخصصات الهامة في الوقت الحاضر وذلك لازدياد حاجة أفراد المجتمع للعون والمساعدة ، ولتعاظم المشكلات الاجتماعية في المجتمعات الإنسانية.

وإن الكثير من المرشدين المبتدئين يعتقدون في كثير من الأحيان أنهم لا يؤدون عملهم بالشكل الصحيح تجاه المسترشدين. وأما المرشدون الذين طال بهم الزمن في هذه المهنة، فإنهم كثيراً ما يهملون أنفسهم من التعبئة الفكرية المتجددة فتتغير هممهم ويفقدون حيويتهم، ويصبحون عاجزين عن تقديم المساعدة للآخرين، ويؤدي هذا الإحساس بالعجز مع استنفاذ الجهد إلى حالة من الإنهاك والاستنزاف النفسي يمكن تعريفها بالاحتراق النفسي " Burn out " ويشير هذا المفهوم إلى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من الجانب المهني نحو الآخرين بسبب ما يتعرض له من ضغوط العمل ، سواء في مجال العمل أو خارجه. وبعبارة أدق " الاحتراق النفسي هو

* مدرس بقسم الصحة النفسية – كلية التربية – جامعة قطر.

واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء في الأردن

نادر فهمي الزيود

مقدمة

لما كان المواطن الصالح هو الفرد الذي يقدر واجبه نحو وطنه وواجبه نحو بني جلدته ويتصف بأنه يقدس القيم الديموقراطية ويعتمد عليها فيما يخطوه من خطوات، ويجاهد في سبيل حل مشكلات العصر الذي يعيش فيه، ويعي المسؤوليات التي يتحملها، ويلم بالعلاقات البشرية التي توصي بها النظم الديموقراطية، ويتسلح بالمعلومات والمهارات والقدرات الضرورية للمجتمع (محمد رمضان وآخرون، ١٩٥٧، ص٢٠٠)، فإن للمرشد النفسي والتربوي أثراً هاماً في تكوين المواطن الصالح وغرس المواطنة عند النشيء. فالمرشد النفسي والتربوي هو ذلك المتخصص أو المهني الذي يفترض فيه القيام بمساعدة آخرين بطرق تتسم بالفاعلية والاهتمام، في إطار المهمات المناطة به في مؤسسات الخدمات الضرورية لجموع المواطنين، كالتعليم والعلاج والمساعدة في التوصل إلى إيجاد الحلول المناسبة للمشكلات الاجتماعية.

ولقد أصبح الإرشاد النفسي والتربوي من التخصصات الهامة في الوقت الحاضر وذلك لازدياد حاجة أفراد المجتمع للعون والمساعدة ، ولتعاظم المشكلات الاجتماعية في المجتمعات الإنسانية.

وإن الكثير من المرشدين المبتدئين يعتقدون في كثير من الأحيان أنهم لا يؤدون عملهم بالشكل الصحيح تجاه المسترشدين. وأما المرشدون الذين طال بهم الزمن في هذه المهنة، فإنهم كثيراً ما يهملون أنفسهم من التعبئة الفكرية المتجددة فتتغير هممهم ويفقدون حيويتهم، ويصبحون عاجزين عن تقديم المساعدة للآخرين، ويؤدي هذا الإحساس بالعجز مع استنفاذ الجهد إلى حالة من الإنهاك والاستنزاف النفسي يمكن تعريفها بالاحتراق النفسي " Burn out " ويشير هذا المفهوم إلى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من الجانب المهني نحو الآخرين بسبب ما يتعرض له من ضغوط العمل ، سواء في مجال العمل أو خارجه. وبعبارة أدق " الاحتراق النفسي هو

الاستنزاف أو الاستنفاذ البدني والانفعالي " (Watkins, 1983). وتتجسد هذه الضغوط في التوقعات التي يتبناها الفرد، والعلاقة بزملاء العمل، والعلاقة بالرؤساء، ومتطلبات الوظيفة والإمكانيات الذاتية لمواجهتها.

انبثقت فكرة الدراسة من خلال سماع الباحث لبعض المرشدين في الميدان عند إشرافه على الطلبة في العمل الميداني في عدد من المدارس حيث لاحظ أن بعض المرشدين والمرشدات يتذمرون من بعض المشاعر التي يعانون منها في عملهم، حيث إنهم يشعرون بأن كل ما يعملونه يعد عديم الجدوى وأنهم لا يملكون أي شيء لكي يعطوه، فالبعض أدانوا أنفسهم لأنهم يشعرون بالاحتراق النفسي والبعض الآخر يقنع نفسه بالقول إن هذا شيء طبيعي وعادي في هذه المهنة، وأنهم لا يستطيعون أن يعملوا أكثر حتى يخرجوا من حالة الاحتراق. وهذه الحالة قد تولد لديهم الإحباط لأنه ببساطة يؤثر على شعورهم بأهمية عملهم، وهناك فريق آخر لا يعي أنه محترق نفسياً وهذا يعادل المشكلة الموجودة لدى الفريق الأول. والاحتراق النفسي يظهر نفسه بعدة طرق، منها أن الأشخاص المحترقين عادة ما يكونوا متعبين، مستهلكين ولا يوجد لديهم أي دافع، أنهم يقولون أنهم مستهلكون وأن ما يقدموه غير مهم وغير مرغوب به أصلاً. فهم يشعرون بأنهم غير مهمين، غير مقدرين وغير معترف بهم، فلسان حالهم يقول إنهم أثناء عملهم الروتيني فإنهم لا يجدون أي نتائج حقيقية أو ثمار لجهودهم، وإنما يشعرون بالضغط من الإدارة ولا يوجد لديهم أي شعور بالإنتاجية أو العطاء (Corey, 1991).

إن الخطر الحقيقي الذي يواجه المرشدين النفسيين هو ظهور علامات الاحتراق النفسي الذي قد ينتج عنه شعورهم بالعزلة أكثر فضلاً عن أن علاقاتهم مع بعضهم البعض قد تكون معدومة وكذلك مع بقية أعضاء الهيئة التدريسية ، وهذا يؤدي بالتالي إلى عدم وجود نظام داعم ومعزز ومساند لهم في طبيعة عملهم. ويعتبر فقدان المرشد النفسي والتربوي اهتمامه بعمله وبالمسترشد خصوصاً من أهم السلوكيات السلبية التي تولد حالات الاحتراق النفسي، وهذا بالتالي من شأنه أن يجعل المرشد يعامل المسترشد بطريقة آلية وبدون اكتراث. وبالإضافة إلى ذلك يمكن أن ينتاب المرشد النفسي والتربوي حالات من التشاؤم، واللامبالاة، وقلة الدافعية، ومقاومة التغير، فقدان القدرة على الابتكار في مجال الإرشاد، والتغيب غير المبرر عن العمل وغير ذلك من الظواهر السلبية التي تشكل مقومات العمل والإنتاج المهني.

بسبب هذه المتغيرات ومالها من تأثير سلبي على نوعية أداء المرشد، فقد بدأ العديد من المنظرين والباحثين بزيادة اهتمامهم بظاهرة الاحتراق النفسي، مستهدفين توضيح ما يؤدي إليها، وإلى كيفية تفاديها أو التقليل من آثارها لأدنى درجة ممكنة.

والدراسة الحالية ما هي إلا محاولة عملية للوقوف على مدى تواجد ظاهرة الاحتراق النفسي في البيئة التربوية للمرشدين النفسيين والتربويين بمحافظة الزرقاء في الأردن.

مشكلة البحث

يتعرض المرشد النفسي والتربوي في المدارس والمؤسسات التربوية الأردنية كغيره من العاملين في ميادين الخدمات الاجتماعية والإنسانية للكثير من الضغوط المهنية والتي تتمثل في ازدياد عدد المسترشدين، وما يترتب على ذلك من عبء وظيفي بالإضافة إلى عدم توافر المكافآت المعنوية كحوافز للعمل، وقلة الدعم الاجتماعي، ودعم الرؤساء المشرفين على هؤلاء المرشدين.

ومثل هذه الظروف تولد عند المرشد النفسي والتربوي احتراقاً نفسياً بشكل أو بآخر يستوجب الاستقصاء والبحث إذا أردنا للعملية الإرشادية تحقيق الأهداف التي وضعت لها في مدارسنا ومؤسساتنا الأردنية. وحسب علم الباحث هناك ندرة في الدراسات المحلية المتعلقة بمدى الاحتراق والضجر الوظيفي الذي يتعرض له المختصين والعاملين في مجال الإرشاد النفسي. وتنبثق الدراسة من أهميتها في الكشف عن مدى الاحتراق النفسي لممارسي مهنة الإرشاد النفسي وللتعرف إلى واقع ذلك الاحتراق النفسي إن وجد وفقاً لمتغيرات الدراسة المستقلة (الجنس، والخبرة، والتخصص، والمؤهل العلمي، ومكان العمل) .

أهداف البحث وأهميته

يهدف هذا البحث إلى التعرف على مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين والتربويين في المدارس الحكومية التابعة لمحافظة الزرقاء على تكرار وشدة أبعاد مقياس ديفيد جيلدارد للاحتراق النفسي. كما يهدف إلى التعرف على مدى اختلاف مستويات الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة باختلاف متغيرات الجنس، والخبرة في الإرشاد، والتخصص، والمؤهل العلمي، ومكان العمل .

ويكتسب هذا البحث أهميته من أهمية المرشد النفسي والتربوي، ودوره في العملية التربوية بشكل عام والعملية الإرشادية بشكل خاص ، كما وأنه يعد من أوائل الأبحاث التي تتناول الموضوع في المملكة الأردنية الهاشمية، ويمكن أن يسهم هذا البحث بالمساعدة بما يلي :

- إلقاء الضوء على ظاهرة الاحتراق النفسي لما لها من تأثير على مستوى أداء العنصر البشري في مجالات العمل عموماً وفي مجال مهنة الإرشاد النفسي والتربوي بصفة عامة .
- توجيه أنظار العاملين في المجال التربوي على مختلف المستويات لمحاولة التخفيف من الأسباب التي يمكن أن تؤدي إلى وجود هذه الظاهرة السلبية كما يتوقع الكشف عنها من نتائج هذا البحث .
- تبصير المرشدين النفسيين والتربويين بالعوامل التي تسهم في ظهور ظاهرة الاحتراق النفسي من أجل تلافيها وتجنبها .
- الإسهام في مساعدة الباحثين الجدد الذين يتناولون هذه الظاهرة بالدراسة والبحث بما يقدمه هذا البحث من نتائج وما يثيره من قضايا ومقترحات .

تساؤلات البحث

يستهدف البحث الإجابة عن التساؤلات التالية :

١- هل يعاني المرشدون النفسيون والتربويون من درجة احتراق عالية بشكل عام ؟ وما هي مستويات درجة الاحتراق ؟ وما هي أهم مظاهر الاحتراق النفسي لدى المرشدين ؟
٢- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تُعزى إلى الجنس؟
٣- هل هناك ثمة فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي يمكن أن تعزى لخبرة المرشد ؟
٤- هل هناك ثمة فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى للتخصص الأكاديمي للمرشد ؟
٥- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى للمؤهل العلمي ؟
٦- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمكان عمل المرشد ؟

حدود البحث

التزم الباحث بالحدود التالية :

تمّ إجراء هذا البحث في محافظة الزرقاء – الأردن في الفصل الثاني من العام الدراسي ١٩٩٨/١٩٩٩، واقتصر البحث على المرشدين التربويين في هذه المحافظة،

كما اقتصر الباحث في تناوله لظاهرة الاحتراق النفسي على ما يتعرض له المرشد التربوي من ضغوط في مجال العمل وفقاً لما جاء في مقياس الاحتراق النفسي لـ : " ديفيد جيلدرد " والمتضمن في استبانة البحث بمجالاتها المختلفة وعليه فإنه لا يمكن تعميم نتائج البحث إلا على مجتمعه الإحصائي والمجتمعات المماثلة له فقط.

الإطار النظري وتحديد المصطلحات

الخلفية النظرية لظاهرة الاحتراق النفسي

حظيت ظاهرة الاحتراق النفسي باهتمام العديد من الباحثين نظراً لآثارها السلبية على العنصر البشري في مجال العمل. فالظاهرة تشير إلى الاتجاهات السلبية وعدم الرضا من جانب المهني تجاه المسئوليات المناطة به، الأمر الذي يؤدي إلى عدم الفاعلية في العمل (Chernis, 1978). وتلعب ضغوط العمل المختلفة الدور الرئيسي في حدوث هذه الظاهرة وبهذا الصدد يتفق عدد كبير من الباحثين في تحديد المقصود بضغوط العمل حيث يشيرون إلى المواقف التي تكون فيه متطلبات البيئة أو ما يطلب من الفرد القيام به على درجة أكبر من إمكاناته الذاتية (Lazarus and Launier, 1978). فالفرد في مواجهته للمتطلبات البيئية يستخدم قدراته للتعامل مع هذه المتطلبات وهذا الأمر يخرج عن صورته الطبيعية أو المتوازنة إذا ما زادت على المتطلبات أو القدرات أو الإمكانيات الذاتية للفرد، وفي هذه الحالة يعتمد مستوى الضغوط الحادث على مدى إدراك الفرد بالفشل في مواجهته لتلك المتطلبات (علي عسكر وآخرون، ١٩٨٦). والاحتراق يظهر نفسه بعدة طرق، فالأشخاص المحترقين عادة متعبين، مستهلكين، ولا يوجد لديهم أي دافع، إنهم يشعرون بأنهم غير مهمين غير مقدرين وغير معترف بهم، أنهم يؤدون عملهم بطريقة روتينية ولا يجدوا نتائج حقيقية أو ثمار لجهودهم، دائماً يشعرون بالضغوط من النظام التعليمي ومطالب المؤسسة التربوية التي يعملون بها.

أسباب الاحتراق

ومن خلال مراجعة الأدب التربوي المرتبط، يمكن إجمال العزو السببي للاحتراق النفسي إلى مجموعة عوامل منها :

- القيام بنفس الأعمال مع قليل من التغير خصوصاً إذا كانت هذه الأعمال ليست ذات معنى.
- العطاء بشكل كبير وعدم الحصول على الكثير من التقدير والتعزيز.
- النقص في الإحساس بالإنجاز والمعنى في العمل.

- الوجود تحت ضغوط هائلة لتقديم المساعدة والوصول إلى الأهداف المنشودة والتي تكون في معظمها غير واقعية.
- العمل مع العديد من الناس وخصوصاً من النوعيات التي تكون ذات مقاومة عالية، أو الذين قدموا بشكل غير طوعي، أو الذين يظهرون تقدماً بطيئاً.
- الصراع والتوتر مع الزملاء وبالتالي غياب الدعم في أجواء العمل.
- نقص الثقة بين المشرفين والذين يعملون في مجال الإرشاد والصحة النفسية، وهذا يجعلهم يتخذون موقف ضد بعضهم البعض، بدلاً من العمل على وضع أهداف ذات معنى وقيمة.
- عدم الحصول على فرص للتجربة الشخصية أو لتجريب اتجاهات جديدة، أو أوضاع يمكن من خلالها اختبار التغير، والإبداع ليس فقط لا يكافأ بل أيضاً لا يُشجع.

منع الاحتراق النفسي

يشير الباحثون إلى أن منع أو تقليل الاحتراق النفسي ليس بالأمر السهل، نظراً للتباين بين المهتمين في القدرات والتوقعات، الأمر الذي يجعل الحد من الاحتراق النفسي أمراً صعباً. وقد استخلص الباحثون عدة إجراءات يعتبرونها جهوداً ترمي إلى منع أو تقليل الاحتراق النفسي إلى أدنى درجة ممكنة (Chernise, 1983, Freudenberger; 1974, Jones, Emanuel, 1981). وهذه الإجراءات بإيجاز هي :

- عدم المبالغة من جانب المهني في توقعاته.
- توسيع نطاق المسؤولية للمرؤوسين والعمل على إيجاد فرص للمشاركة بالقرارات التي تخصهم مباشرة.
- إعطاء المهنيين قدراً كافياً من الاستقلالية في القرارات الخاصة بأعمالهم.
- إيجاد روح التآزر والاستعداد لتقديم الدعم النفسي في بيئة العمل.
- تقليل العبء الوظيفي ، ويعتبر تقليل نسبة العملاء لكل مهني (عدد المرضى لكل طبيب، عدد التلاميذ لكل معلم، وعدد المترددين على الأخصائي النفسي أو الاجتماعي) من الخطوات الإيجابية بهذا الصدد. فالالتزام بعدد أقل يعطي المجال لخدمة أفضل من جانب المهني وضغط نفسي أقل. كما أن العدد المناسب من شأنه زيادة الاتصال بينه وبين العميل أو المستفيد من الخدمة، وبالتالي يكون التعامل أكثر إيجابية للمواقف المشتركة بينهما.
- الابتعاد لفترة معينة عن العمل الاعتيادي والانشغال بمسؤوليات أخرى.
- تكوين صداقات مع مهنيين آخرين في مجالات غير المجال الذي يعمل به.
- الإعداد أو التدريب على مهارات العلاقات والتعامل مع آخرين بجانب الإعداد التخصصي.

- الاهتمام ببرامج التطوير والنمو من الناحية المهنية.
- معرفة طرق لتقليل الضغط العصبي والقلق الناتجين من ظروف العمل بمختلف جوانبها.
- النظرة للقيم الإنسانية من جانب المسؤولين على أنها أهم من القوانين والتنظيمات الإدارية التي تحكم المؤسسة.

ويقول سافيكي وكولي (Savicki & Cooly: 1987) إنه بإمكان العاملين في مجال الخدمة الاجتماعية والإنسانية الحد من الاحتراق النفسي أو التعامل معه بطريقة إيجابية إذا استطاعوا فهم أعراضه، وفهم العوامل الفردية والمؤسسية التي تسببه.

يرى الباحث أن دراسته تستدعي التعريف بالمصطلحات التالية :

الاحتراق النفسي

قدم الكثيرون من المفكرين والباحثين التربويين العديد من التعريفات لهذا المفهوم، منها :

قدم (Hall) تعريفاً للاحتراق النفسي مؤداه: أنه الإنهاك والتعب واستنفاذ القوة والنشاط ، في حين عرفه (Potter) بأنه : فقدان للإرادة والقدرة على دفع وتحريك الاهتمام (Cited in Taylor: 1986).

ويعرفه (Frudenberger, 1974) ، و (Lazarus, 1966) بأنه حالة من الإنهاك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على الأفراد على حساب طاقاتهم وقوتهم. ويمكن التعرف على هذه الحالة عبر مجموعة من الأعراض النفسية والجسدية التي تصيب الأفراد بدرجة تختلف من شخص لآخر.

ويعرفه (Chernise, 1983) على أنه عملية يحدث فيها أن يتنصل المهني – الذي كان يُعد في وقت سابق شديد الالتزام بعمله – من ارتباطه بعمله نتيجة ضغط العمل الذي يتعرض له هذا المهني أثناء أداء هذا العمل.

وترى (Maclach, 1977) و (Cummings&Nall,1983) أن الاحتراق النفسي هو فقدان الاهتمام بالأشخاص الذين يوجدون في محيط العمل. ويتمثل هذا الإحساس بالتعب والاستنزاف العاطفيين اللذين يجعلان الفرد يفقد كل إحساس بالإنجاز، وكل إحساس إيجابي تجاه المسترشدين، أي أن الفرد يفقد تعاطفه تجاه العملاء.

ويرى (Berlman & Hartiman, 1982) أن الاحتراق النفسي هو الاستجابة إلى استنفاذ عاطفي مزمن على ثلاثة أبعاد رئيسية هي : الإجهاد النفسي والعاطفي، والتعامل الآلي والجفاف مع العملاء، وإنتاجية العمل المتدنية.

وعرفه (Kyriacon, 1987) بأنه مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد في مجال العمل ولفترة طويلة. أما (Nagy, 1984) فقد عرفه بأنه حالة ذهنية تظهر على شكل اكتئاب مرضي، وإنهاك عاطفي وجسدي يصاحبهما إحساس باليأس والعجز في مجال العمل.

ويرى الباحث أن التعريف الإجرائي الذي يعتمده في هذه الدراسة هو : أن الاحتراق النفسي عبارة عن استجابة يظهر فيها الإنهاك والتعب وعدم الرغبة في العمل ناتجاً عن الأعباء المثقلة والملقاة على عاتق المرشد، مما يؤدي إلى عدم الاهتمام بالأشخاص الذين يتعامل معهم ويؤدي إلى الإحساس بالتعب والاستنزاف مما يجعل الفرد يفقد إحساسه بالنجاح والإنجاز نحو من يتعامل معهم.

المرشد النفسي والتربوي

هو الشخص الذي يعمل كمرشد نفسي وتربوي في وزارة التربية والتعليم في مدارس المملكة الأردنية الهاشمية.

البحوث والدراسات السابقة

اهتم علماء النفس بشكل عام بالظواهر التي قد يتعرض لها المهني والتي قد تؤثر في فعالية قيامه بعمله. وتعتبر مهنة الإرشاد النفسي والتربوي من المهن الإنسانية والاجتماعية التي تولد الضغوط النفسية للعاملين فيها، وفي هذا العصر أصبح الاهتمام بضغوط العمل كبيراً، لأنها تؤدي إلى الاحتراق النفسي الذي يستنزف طاقة الفرد الجسمية والنفسية (هند حرتاوي، ١٩٩١).

وقد أجريت عدة دراسات في هذا المجال بهدف التعرف على مسببات ضغوط العمل في مجالات العمل المختلفة، نركز هنا على بعض منها والذي أجرى في مجال الإرشاد النفسي والتربوي – مجال اهتمام البحث الحالي – ومن تلك الدراسات ما يأتي :

- قام (Casas, Furlong & Castillo, 1980) بدراسة هدفت إلى تحديد أنماط الضغط الذي يتعرض له المرشدون أثناء العمل، ومدى توافر برامج "المساعدة

الذاتية" كوسائل لمقاومة هـذا الضغط، وتكونت العينة من (١٧)مرشداً يعملـون فـي مراكز الإرشاد الجامعية، وقد دلت نتائج الدراسة على أن المرشدين قد أفادوا بوجـود نمط معين من الضغوط المرتبطة بالعمل لدى كل واحد منهـم، وأن الذين لم يحصلوا على درجة مناسبة من المساعدة والمساندة يعانون من درجات أعلى من الضغط، مـن أولئك الذين أشاروا إلى أن برامج المساعدة والمساندة تعتـبر كافيـة ومناسـبة، وأن أفضل مصادر المساندة لدى المرشد هي المساعدة من ذات المرشد (المساعدة الذاتية)، تليها المساعدة من أصدقاء في المهنة، فأفراد العائلة، فالزملاء، فالرؤساء في العمـل، ثم الاختصاصيين في العلاج النفسي، فالمعلم، فالطبيب، وأخيراً رجال الدين.

- دراسة أجريت سنة ١٩٨١ قامت بها (Lerman, 1981) بهدف التعرف علـى أثـر الحالة الاجتماعية والاقتصادية للمسترشدين في الاحتراق النفسـي لـدى المرشـدين التربويين. وقد تكونت عينة الدراسة من (١٠٠) مرشد ومرشدة تم اختيارهم بالطريقـة العشوائية من الذين يحملون درجة الماجستير، وتم تقسيمهم إلـى مجموعتيـن وفقـاً للمستوى الاجتماعي والاقتصادي للمسترشدين، ثم طبقت مقياس ماسلاش للاحـتراق النفسي (M.B.I). وقد تبين أن المستوى الاجتماعي والاقتصادي للمسترشـد يؤثـر بشكل فعال وواضح في الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين، إذ أن المرشـدين الذين يتعاملون مع مسترشدين ذوي مستوى اجتماعي واقتصادي متدن أكثر عرضـة للاحتراق النفسي من أولئك الذين يتعاملون مع مسترشدين ذوي مسـتوى اجتمـاعي واقتصادي عال. كما أن المرشدين الأصغر سناً أكثر عرضة للاحتراق النفسـي مـن الأكبر سناً. وأشارت النتائج أيضاً إلى أن الإناث أكثر عرضة للاحتراق النفسي مـن الذكور، وأن قضاء بعض الوقت في اللهو والاستمتاع بعيداً عن جو العمل يساعد فـي منع حدوث الاحتراق النفسي.

- أشارت الدراسة التي أجراها كل من دواني، الكيلاني وعليان، (١٩٨٩) علـى عينـة مؤلفة من (٣٤٩) معلماً ومعلمة إلى الكشف عن مسـتوى الاحـتراق النفسـي لـدى المعلمين الأردنيين، وكذلك الكشف عما إذا كان هناك فروق جوهريـة علـى أبعـاد الاحتراق النفسي بين مستويات الجنس والمؤهل والخبرة لدى المعلمين. وقد دلت نتائج الدراسة على أن المعلم الأردني يعاني من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة ، ودلـت كذلك على عدم وجود فروق جوهرية بين مستويات المؤهل العلمي ومستويات الخـبرة التعليمية على بعد تكرار الإجهاد الانفعالي وشدته ، ولكنها دلت على وجـود فـروق مهمة تعزى إلى الجنس على هذا البعد، إذ تبين أن المعلمات قد أظهرن درجة أعلـى من المعلمين في الاحتراق النفسي، وأظهرت النتائج كذلك وجود فروق جوهرية بيـن مستويات المؤهل العلمي على بعد تكرار الشـعور بالإنجـاز وشـدته، إذ تبيـن أن المعلميـن مـن ذوي التأهيـل العالـي يعانون أكثر من غيرهم من ذوي المؤهـلات

الأخرى من نقص الشعور بالإنجاز، أما من حيث التفاعل بين متغيرات المؤهل، والخبرة والجنس فقد ظهرت فروق معنوية وذلك على بعد شدة الإجهاد الانفعالي.

- قام (Small,1989) بإجراء دراسة لفحص العلاقة بين المظاهر المتعددة للإشراف وبين الاحتراق النفسي المهني لدى الاختصاصيين النفسيين في المدارس، وفحص مستوى الاحتراق النفسي الذي عانى منه هؤلاء الاختصاصيين وطبيعة الإشراف الذي يتلقونه، وعلاقة بعض السمات الديموغرافية (العمر، والجنس، وسنوات الخبرة) بالاحتراق النفسي، وقد طبقت الدراسة على عينة بلغ حجمها (١٦٩) اختصاصياً نفسيا يعملون في مدارس نيوجيرسي، وقد استخدم (M.B.I) واستبيان وضع بشكل خاص لهذه الدراسة، واتضح من النتائج أن مستوى الاحتراق النفسي كان (متوسطاً) على بعدي الإنهاك العاطفي، ونقص الشعور بالإنجاز، ومنخفضاً على بعد تبلد المشاعر تجاه العملاء، كما أفاد معظم أفراد العينة بأن عملية الإشراف والتوجيه التي تقدم لهم يمارسها أشخاص لا علاقة لهم بعلم النفس، أي أنهم ليسوا اختصاصيين نفسيين. وقد تبين أن الإدارة المتشددة تؤدي إلى الإسراع في حدوث الاحتراق النفسي. كذلك تبين أن المتغيرات الديموغرافية (وبخاصة العمر) كان لها دور رئيسي في التنبوء بالاحتراق النفسي، إذ تبين أنه كلما تقدم العمر بالمرشد ازدادت فرص التعرض لظاهرة الاحتراق النفسي. كما أن الدعم المقدم لهؤلاء الاختصاصيين له دور بارز في عدم حدوث الاحتراق النفسي.

- أجرى (Cianfrini, C, Lee, 1997) دراسة تستهدف مقارنة الاحتراق النفسي بين الإرشاد الأكاديمي والإرشاد النفسي، والعلاقة في عملية الدعم الاجتماعي والتقليد، والموافقة والرضا المهني. وهدفت الدراسة الكشف عن درجة الاحتراق النفسي من خلال عينة من الاخصائيين النفسيين والمرشدين الأكاديميين تم اختيارها من الجامعات في كاليفورنيا. وقد شارك في الدراسة (١٢٣) مرشداً، وجرى مقارنة مجموعتين من المرشدين النفسيين في عملية قياس درجة الاحتراق النفسي. وقد أظهرت نتائج الدراسة باستخدام تحليل التباين المتعدد أن المجموعات كانت مختلفة بشكل واضح ، في حين أن تحليل التباين الأحادي أظهر أن المرشدين الأكاديميين قد تعرضوا بوضوح لهبوط في تماسك الشخصية، كما دل على ذلك أحد مقاييس الاحتراق الفرعية الثلاثة.

ولقد دعّم ارتباطات الإنجاز الوضعي في دراسة كانفريني وجود علاقة سلبية بين الاحتراق النفسي وبين مظاهر الموافقة، والدعم والرضا الوظيفي، وأن يكون الدعم من الأصدقاء، والأسرة، وزملاء العمل، مرتبط إيجابياً بالإنجاز الشخصي، وسلبياً مع الإنهاك العاطفي، وهبوط التماسك الشخصي. وقد ظهر كذلك أن الاحتراق النفسي أعلى عند

المرشدين النفسيين الذين استخدموا استراتيجيات تفادي الموافقة، وإنه كان منخفضاً عند المرشدين الذين استخدموا استراتيجيات التركيز على الموافقة المرتبطة بالمشكلة. أما الرضا الوظيفي بشكل عام فقد ظهر أنه مرتبط إيجابياً بالإنجاز الشخصي وسلبياً بالإنهاك العاطفي. وكشفت مقاييس فرعية معينة أن الرضا العاطفي له ارتباط بالاحتراق النفسي. ولقد بينت علاقات الارتباط بالنسبة للملامح أن الوقت الذي يصرف في الوظيفة وفي إعداد أوراق العمل ذو ارتباط وثيق بالاحتراق النفسي، كما بينت أن المستوى التعليمي يرتبط بدرجة أعلى بالإنجاز الشخصي. وقد استخدمت المقابلات الشخصية كدعم لنتائج الاستبانة، كما قدمت التوصيات المتعلقة بتحويل هذه النتائج إلى نشاطات تدريبية وإشراف.

- قام (Bollman, Lee, 1994) بإعداد دراسة عن الاحتراق النفسي عند المرشدين النفسيين في ولاية جنوب كارولينا، هدفت إلى : تقويم مستوى الاحتراق النفسي عند المرشدين النفسيين في المدارس الحكومية في ولاية جنوب كارولينا، ولتحديد ما إذا كان المرشدون النفسيون في مدارس الولاية يتفاوتون في مستوى الاحتراق النفسي عند كل منهم، استناداً إلى متغيرات شخصية ومدرسية مختارة، طبقت الدراسة على عينة من (١٣١) مرشداً في المدارس الحكومية في الولاية، بعد أن جرى اختيارهم بطريقة عشوائية من هذه المدارس جميعها، كما استخدمت الدراسة مقياس (Maslach) للاحتراق النفسي، وقد توصلت إلى أن مستوي الاحتراق النفسي عند المرشدين في مدارس الحكومة في ولاية جنوب كازولينا ذو مدى معتدل من حيث مقياس الإنهاك العاطفي ، وذو مدى منخفض في الاكتئاب وكذلك في مجال الإنجاز الشخصي، كما لم تبرز دلالات ملموسة إحصائياً على اختلاف في مستوى الاحتراق النفسي بين المرشدين فيما يتعلق بالمتغيرات الشخصية التي جرى اختبارها . إضافة إلى أنه لم يبرز دلالات ملموسة إحصائياً على اختلاف في مستوى الاحتراق النفسي عند هؤلاء المرشدين فيما يتعلق بالمتغيرات المدرسية التي تم اختبارها في المدرسة.

- قام (Kim ,1994) بإعداد دراسة بعنوان " العلاقة بين تماسك الدور والاحتراق النفسي عند المرشدين في المدارس الثانوية "، حيث كان ضمن أهدافها ما يلي :

أ - توصيف واجبات المرشدين النفسيين الحاليين في المدارس الثانوية المدروسة ومهماتهم.
ب - تقصي مستويات توافق أدوار المرشدين النفسيين مع درجة الاحتراق النفسي لديهم.
ج - تحديد العلاقة بين توافق أدوارهم ومستويات الاحتراق النفسي لديهم.
د - التعرف على العوامل المسؤولة عن تقليل قيمة التوافق بين دور المرشد النفسي والاحتراق النفسي.

وقد طبقت الدراسة على عينة من المرشدين في المدارس الثانوية، وعلى المديرين، والأخصائيين النفسيين في ولاية كنساس بالإضافة إلى ستة مرشدين في ست جامعات في الولاية. وقد تكونت العينة من ٦٩ مرشدا و٦٦ مديرا و٤٥ أخصائيا حيث بلغ حجمها (١٨٠) حالة من أصل (٣٠٠) حالة، وقد استخدم الباحث ثلاثة مقاييس في هذه الدراسة. وكان من أبرز نتائجها أن توافق دور المرشد النفسي في المدارس الثانوية فوق المعدل وبمتوسط ٤,١٦ على مقياس (سباعي الدرجات). كما تضمنت نتائج الدراسة وجود درجة عالية من عدم توافق الدور، ووجود نوع من صراع الدور وغموضه بالإضافة إلى أن المرشدين خبروا مستويات معتدلة من الإنهاك العاطفي ومستويات منخفضة من الاكتئاب مع مستويات عالية من الإنجاز الشخصي، كما أمكن التعرف على وجود علاقات واضحة بين توافق الدور والاحتراق النفسي عند المرشد.

وفي دراسة أجرتها هند حرتاوي (١٩٩١) على (٨٤) مرشدا تربويا خلصت إلى أن المرشدين التربويين في المدارس الحكومية التابعة لشمال الأردن يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة. وتوصلت كذلك إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين على تكرار أبعاد مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي وشدتها تعزى إلى متغير الجنس، إذ تبين أن درجة الاحتراق النفسي لدى الذكور أعلى منها لدى الإناث على مستوى التكرار ، وأن درجة الاحتراق النفسي لدى الإناث أعلى منها لدى الذكور على مستوى الشدة. وقد أظهرت النتائج كذلك أن المرشدين التربويين الذين يتعاملون مع عدد أكبر من الطلاب (أكثر من ٣٠) يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة أعلى من المرشدين الذين يتعاملون مع أعداد أقل من (٣٠ فأقل). وتبين كذلك عدم وجود فروق في درجة الاحتراق النفسي تعزى إلى متغيري الخبرة في الإرشاد والمؤهل العلمي.

الطريقة والإجراءات

المنهجية

تم استخدام المنهج الوصفي نظرا لملاءمته وطبيعة الدراسة.

مجتمع الدراسة

تألف مجتمع الدراسة من جميع المرشدين النفسيين والتربويين الذين يمتهنون مهنة الإرشاد النفسي المدرسي في مدارس وزارة التربية والتعليم في المملكة الأردنية الهاشمية.

عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من ١٠٠ مرشد ومرشدة يمثلون جميع من يعملون في حقل الإرشاد في مدارس محافظة الزرقاء للعام الدراسي ١٩٩٨/١٩٩٩م ويوضح الجدول رقم (١) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات المستقلة.

جدول (١)
توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة

المتغيرات		العدد	النسبة المئوية
الجنس :	ذكر	٣٤	%٣٤
	أنثى	٦٦	%٦٦
الخبرة :	أربع سنوات فما دون	١٦	%١٦
	أكثر من أربع سنوات	٨٤	%٨٤
التخصص :	إرشاد وصحة نفسية	٢٣	%٢٣
	علم نفس	٧٠	%٧٠
	علم اجتماع	٧	%٧
المؤهل :	بكالوريوس	٨٧	%٨٧
	دراسات عليا – دبلوم – ماجستير	١٣	%١٣
مكان العمل :	مدرسة أساسية	٥٢	%٥٢
	مدرسة ثانوية	٤٨	%٤٨

أداة الدراسة

قام الباحث بترجمة أداة الاحتراق النفسي الواردة في كتاب لـ : " ديفيد جيلدارد " وتتكون هذه الأداة من أربعين فقرة، تتناول الكيفية والنمط السلوكي الذي يواجه به الفرد بعض المواقف التي تعترضه، وقد عنى الباحث بترجمتها ترجمة دقيقة مراعياً في ذلك

سلامة الصياغة واللغة ووضوح المعاني الواردة في كل فقرة. ولكي يتحقق الباحث من مواصفاتها العلمية مع عينة الدراسة الأصلية فقد وجد الباحث أن الأداة تتمتع بمعامل ثبات جيد، حيث استخدم الباحث أسلوب التجزئة النصفية، وطبق على (٣٠) مرشداً، فكان معامل الثبات ٠,٦٠، وبعد تعديله باستخدام معادلة سبيرمان براون بلغ معامل الثبات ٠,٧٥ وهو معامل ثبات مقبول لأغراض الدراسة الحالية.

أما صدق المقياس فقد استخدم الباحث دلالة صدق المحتوى بعرضه على سبعة محكمين من المتخصصين في مجال علم النفس والإرشاد النفسي والحاصلين على درجة الدكتوراه في علم النفس والإرشاد النفسي والتربوي، وقد أجمع المحكمون على صلاحية هذا المقياس بجميع فقراته لاستخدامه في مقياس الاحتراق النفسي للمرشدين النفسيين والتربويين.

أبعاد المقياس وفقراته

يتكون المقياس من (٤٠) فقرة تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته في الإرشاد النفسي والتربوي، حيث يطلب من المرشد أو المرشدة الاستجابة على أحد الأبعاد السبعة ١-٧ حيث تحسب بطريقة مختلفة وعكسية للفقرات الإيجابية والسلبية، كما هو موضح في الجدول رقم (٢).

وبناء عليه فإن أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها المستجيب في المقياس الكلي هي (٧ × ٤٠ = ٢٨٠)، في حين أدنى درجة هي (١ × ٤٠ = ٤٠) أي درجة للاختبار تتراوح بين ٤٠ – ٢٨٠.

المعالجة الإحصائية

بعد الانتهاء من تفريغ الاستمارات تم استخدام المؤشرات الإحصائية التالية لمعالجة البيانات وتحليلها، والمتعلقة بالمتوسطات والانحرافات المعيارية واختبار " ف " (F. Test) لفحص دلالة الفروق في مستويات الاحتراق النفسي باعتبار متغيرات الدراسة المستقلة.

جدول (٢)
أرقام الفقرات الإيجابية والسلبية لمقياس الاحتراق النفسي

الدرجة	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١
الأبعاد	معارض بشدة	معارض	معارض باعتدال	لا أعرف	موافق باعتدال	موافق	موافق بشدة
الفقرات الإيجابية	١، ٣، ٤، ٧، ٨، ٩، ١٣، ١٨، ٢١، ٢٢، ٢٥، ٢٧، ٣١، ٣٤، ٣٥، ٣٧، ٣٨، ٤٠.						
الدرجة	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧
الأبعاد	معارض بشدة	معارض	معارض باعتدال	لا أعرف	موافق باعتدال	موافق	موافق بشدة
الفقرات السلبية	٢، ٥، ٦، ١٠، ١١، ١٢، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ١٩، ٢٠، ٢٣، ٢٤، ٢٦، ٢٨، ٢٩، ٣٠، ٣٢، ٣٣، ٣٦، ٣٩.						

عرض النتائج ومناقشتها

استهدفت الدراسة التعرف على مدى ما يعانيه المرشدين النفسيين في المملكة الأردنية الهاشمية من درجة احتراق، وكذلك على أهم مظاهر الاحتراق النفسي لديهم، فضلاً عن فحص العلاقة بين درجة الاحتراق النفسي ومتغيرات الدراسة.

للإجابة عن التساؤل الأول والمتمثل بـ " هل يعاني المرشدون النفسيون والتربويون من درجة احتراق عالية بشكل عام ؟ وما هي مستويات درجة الاحتراق؟ وما هي أهم مظاهر الاحتراق النفسي لدى المرشدين ؟

فقد تم حساب المتوسط والانحراف المعياري لدرجات أفراد العينة الكلية على مقياس الاحتراق النفسي، حيث بلغ متوسط الاحتراق ١٥٠,٥٧ وانحراف معياري قدره ٢٤,٩٨.

ولبيان مستويات الاحتراق فقد استخدم الباحث مقياس جليدارد كمؤشر لدرجة الاحتراق النفسي، وبعد تحليل البيانات ظهرت النتائج على النحو التالي الذي يبينه جدول رقم (٣).

جدول (٣)
مستويات درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين

مدى الدرجة	وصف الدرجة	التكرار	النسبة المئوية
٤٠ – ٨٠	ليس هناك احتراق	–	–
٨١ – ١٢٠	احتراق ضعيف	٧	%٧
١٢١ – ٢٠٠	احتراق متوسط	٨٩	%٨٩
٢٠١ – ٢٨٠	احتراق عالي	٤	%٤

ولمعرفة أهم مظاهر الاحتراق النفسي فقد عمد الباحث إلى حساب تكرار أفراد عينة البحث على مفردات (عبارات) مقياس الاحتراق النفسي، الذين أجابوا بموافق بشدة وموافق كمؤشر على الاحتراق ، وبعد تحليل النتائج أخذ الباحث أكثر عشر فقرات تكراراً كمؤشر على أعراض مظاهر الاحتراق النفسي، وقد تضمنت في الجدول رقم (٤).

جدول (٤)
الفقرات المعبرة عن أهم مظاهر الاحتراق النفسي مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم حسب ورودها بالمقياس	نص الفقرة	التكرار	النسبة المئوية	الترتيب
٢	هناك أعمال عديدة أقوم بها كل يوم.	٨٦	%٨٦	الأول
٣١	كثيرا ما أكون مدركا ومتفهما لمشاعر العميل العاطفية أو شعوره بالقلق والاضطراب والغضب مني.	٥٧	%٥٧	الثاني
٣٧	إن نموذج الإجابة العفوية تخرج مني بصعوبة.	٥٤	%٥٤	الثالث
١٧	الإرشاد عطاء دون أخذ.	٤٥	%٤٥	الرابع
٣٠	لا أستطيع أن أطلق أو أنفس عن مشاعري في مكان عملي الإرشادي، على أن أكون هادئا وحليما وصبورا ومهتما طول الوقت.	٤١	%٤١	الخامس
٢٦	إن العملاء دائما وأبدا طماعون، حيث يتمركزون حول ذواتهم وغير مقدرين لجهودي.	٣٦	%٣٦	السادس
١١	إن الحاجة إلى التغير في العمل ضروري ولكنني ليس لدي تلك القوة للتغير.	٢٩	%٢٩	السابع
١٢	كثيرا ما أشعر بالرغبة لأقول للعميل، تظن أنت أنه لديك مشاكل، أن غالبية الناس تعاني من مشاكل حتى أنا ؟	٢٧	%٢٧	الثامن
٥	إن حياتي الشخصية متعبة كذلك نتائج عملي الإرشادي.	٢٣	%٢٣	التاسع
١٩	هناك العديد من العملاء الذين يستحقون المعاناة لأنهم لا يعيشون حياتهم ضمن المعايير الأخلاقية المقبولة.	٢٣	%٢٣	العاشر

يتضح من جدول (٤) أن أكثر مظاهر الاحتراق هي الأعمال التي يكلف بها المرشد حيث بلغ تكرارها ٨٦%، وكذلك ما يدركه المرشد من خلال مشاعر العميل العاطفية وشعور العميل بالقلق، حيث بلغت حوالي ٥٧%. كما يلاحظ أن نمط الإجابة العفوية لدى المرشد قد بلغت ٥٤%، أما فيما يتعلق بالإرشاد عطاء دون أخذ فقد بلغت ٤٥%. وفيما يتعلق بمظهر الاحتراق النفسي من خلال إمكانية تنفيس المرشد عن مشاعره في مكان عمله، وعليه دائماً أن يكون هادئاً وحليماً وصبوراً فقد بلغت ٤١%، أما فيما يتعلق بأن العملاء دائماً طماعون وغير مقدرين لجهودي فقد بلغت ٣٦%. وكذلك ما يتطلب من التغير في العمل ولكن ليس لدى المرشد القدرة على التغير فقد بلغت ٢٩%.

أما ما يحس به المرشد بأن يقول للعميل هل تظن أنت أنه لديك مشاكل، أن غالبية الناس تعاني من مشاكل حتى أنا فقد بلغت ٢٧%. وكذلك أن حياة المرشد متعبة وكذلك طبيعة عمله فقد وصلت ٢٣%، وأخيراً أن هناك عدداً من العملاء يستحقون المعاناة لأنهم لا يعيشون حياتهم ضمن المعايير الأخلاقية المقبولة فقد بلغت ٢٣%.

وهذه المظاهر تبدو متفقة مع ما جاء في دراسة (Gory, 1991) ، وكذلك مع دراسة (Casas Furlong and Castillo, 1980) ، وكذلك هناك اتفاق مع دراسة (Lerman, 1981).

وللإجابة عن التساؤل الثاني الذي ينص على هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى إلى الجنس ؟

فيتضح من جدول رقم (٥) أن هناك تفوقاً طفيفاً في متوسطات درجة الاحتراق النفسي لصالح الإناث، حيث بلغت متوسطات الاحتراق النفسي ١٥٥,٩ و ١٤٩,٣ لكل من الإناث والذكور على التوالي، كما يبين الجدول رقم (٦) أن هذه الفروق ليست دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq .05$) ، حيث كانت قيمة " ف " المحسوبة ٠,٦٠ . وعلى الرغم من عدم وجود فروق معنوية بين الجنسين إلا أن هذه النتيجة تشير إلى وجود بعض الفروق ، وتتفق النتيجة مع دراسة (Lerman, 1981) ، وتتفق جزئياً مع دراسة هند حرتاوي (١٩٩١) من حيث إن درجة الاحتراق النفسي لدى الإناث كانت أعلى منها لدى الذكور على مستوى الشدة، وكذلك مع دراسة كمال دواني وآخرون (١٩٨٩). وهذا يعزى إلى طبيعة المرأة التي قد تكون أكثر تعاطفاً مع المشكلات التي تطرح عليها من الطالبات وكذلك الأدوار التي تلعبها المرأة في مجتمعها فهي قد تكون زوجة وأم لأولاد وما لديها من أعباء المنزل مما يجعلها أكثر عرضة للاحتراق النفسي.

جدول (٥)
المتوسطات والانحرافات المعيارية وعدد أفراد العينة وفقاً لمتغيرات الدراسة

المتغيـــــرات		م	ع	العدد (ك)
الجنس :	ذكور	١٤٩,٢٦	١٧,٧٣	٣٤
	إناث	١٥٥,٩٣	٥١,٦٣	٦٦
الخبرة :	٤ سنوات فما دون	١٦٧,٣٧	٩٢,٢٨	١٦
	٤ سنوات فما فوق	١٥١,٠٦	٢٥,٣٤	٨٤
التخصص :	إرشاد وصحة نفسية	١٤٧,٦١	٢٤,٠	٢٣
	علم نفس	١٥١,٤٣	٢٤,٧	٧٠
	علم اجتماع	١٩٦,٠	١٣٩,١٢	٧
المؤهل :	بكالوريوس	١٥٥,٢٣	٤٥,٥٨	٨٧
	دراسات عليا (دبلوم – ماجستير)	١٤٩,٢٩	١٦,٠٥	١٣
مكان العمل :	مدرسة أساسية	١٥٨,٤٨	٥٥,٢٧	٥٢
	مدرسة ثانوية	١٤٨,٤٥	٢٣,٦٦	٤٨

وللإجابة عن التساؤل الثالث الذي يشير إلى " هل هناك ثمة فـــروق ذات دلالـــة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي يمكن أن تعزى لخبرة المرشد ؟

فقد أشارت النتائج كما يتبين في الجدول رقم (٥) إلى أن المرشدين من أصحـــاب الخبرة ٤ سنوات فما دون كان لديهم درجة احتراق أعلى من نظرائهم من أصحاب الخبرة الأكثر، حيث كان المتوسط ١٦٧,٤ و ١٥١,١ على التوالي، إلا أن الجدول رقـــم (٦) لا يفصح عن أي أثر دال إحصائياً عند مستوى ($\alpha \leq .05$) يُعزى لمتغير الخبرة حيث بلغـت قيمة "ف" (٢,٠٨)، وهذه النتيجة تتفق مع دراستي كل من هند حرتاوي (١٩٩١) وكمـــال دواني وآخرون (١٩٨٩)، والتي أشارت عن عدم وجود فروق إحصائيـــة فـــي درجـــة الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الخبرة، وهذا قد يعزى إلى قلة خبراتهم في مجال الإرشـاد النفسي، إضافة إلى تخوفهم من الوقوع في أخطاء عند قيامهم بعملية الإرشاد.

وللإجابة عن التساؤل الرابع " هل هناك ثمة فروق ذات دلالـــة إحصائيـــة فـــي مستوى الاحتراق النفسي تعزى للتخصص الأكاديمي للمرشد ؟ "

فقد استخدم الباحث الإحصاء الوصفي المتمثل بالمتوسطات والانحرافات المعيارية كما يظهر في الجدول رقم (٥)، حيث أشارت النتائج أن تخصص الإرشاد والصحة النفسية قد بلغ أدنى متوسط (١٤٧,٦) في حين كان متوسط المرشدين في تخصصات علم النفس وعلم الاجتماع (١٥١,٤) و (١٩٦,٠) على التوالي، ورغم وجود ذلك الفرق في درجة الاحتراق النفسي إلا أن جدول رقم (٦) يشير إلى عدم وجود دلالة إحصائية لتلك الفروق بين ممارسي الإرشاد النفسي، والذين انضموا للمهنة من تخصصات مختلفة حيث بلغت قيمة " ف " (٣,٤١) بمستوى دلالة (.05≥ ∝)، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة هند حرتاوي (١٩٩١)، وتختلف مع نتيجة دراسة كمال دواني وآخرون (١٩٨٩). وربما ذلك يعود كما يرى الباحث إلي أن المرشدين المتخصصين في مجالي علم النفس وعلم الاجتماع يعدوا أقل تأهيلاً وكفاية من نظرائهم ممن يعملون في نفس المجال، ويحملون تخصصاً دقيقاً في مجال الإرشاد النفسي.

جدول (٦)
تحليل التباين للفروق في درجات الاحتراق النفسي تبعاً لمتغيرات البحث

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة " ف "	مستوى الدلالة
الجنس	١	٩٩٩,٧٣	٩٩٩,٧٣	٠,٦٠	غير دالة
الخبرة	١	٣٤٨٤,٧١	٣٤٨٤,٧١	٢,٠٨	غير دالة
التخصص	٢	١١٤٤٧,٨٩	٥٧٢٩,٩٤	٣,٤١	غير دالة
المؤهل	١	٦١٣,٠٢	٦١٣,٠٢	٠,٣٧	غير دالة
مكان العمل	١	٢٢٤٠,١٩	٢٢٤٠,١٩	١,٣٤	غير دالة

وللإجابة عن التساؤل الخامس " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى للمؤهل العلمي للمرشد ؟ "

فقد أشارت نتائج الدراسة كما يتضح من الجدولين (٥) ، (٦) إلى أنه لا توجد فروق معنوية في درجة الاحتراق النفسي بين حملة البكالوريوس الذين بلغ متوسطهم (١٥٥,٢) وحملة الدبلوم والماجستير الذين كان متوسط الاحتراق النفسي لديهم أقل من زملائهم (١٤٩,٣)، فقد كانت قيمة " ف " المحسوبة (٠,٣٧)، وهي ليست دالة إحصائيا عند مستوى (.05≥ ∝)، وهذا يتفق مع دراسة دواني وزملائه (١٩٨٩)، وقد يعزى السبب إلى أن المرشدين من حملة الدراسات العليا هم أكثر إدراكاً وتفهماً للمشكلات التي يعاني منها الطلبة ، وكذلك فإنهم أكثر قدرة من الناحية العلاجية مع المشكلات التي يواجهها الطلبة من المرشدين الذين يحملون شهادة البكالوريوس، بينما اختلفت مع النتائج التي توصلت إليها حرتاوي (١٩٩١) بخصوص المؤهل العلمي، حيث أشارت إلى عدم

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المرشدين ، وهذا يعني أنه لا أثر للمؤهل العلمي على درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين والنفسيين، وقد يعزى السبب في ذلك إلى ما يشعر به المرشدون في المدارس الثانوية في تعاملهم مع طلبة أكثر نضجاً، أو لبعض الامتيازات التي يحصلون عليها في المدارس الثانوية، والتي تؤمن لهم الراحة النفسية، وبالتالي تؤدي إلى تقليل من الضغوط النفسية التي يتعرضون لها، أو ما يتوفر في المدارس الثانوية من إمكانيات للمرشد أكثر من المدارس الأساسية.

وللإجابة عن التساؤل السادس والأخير الذي ينص على " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمكان عمل المرشد؟ "

فقد أشار الجدول رقم (٦) أنه ليس هناك ثمة فروق دالة إحصائياً وفقاً لنتيجة اختبار " ف " الذي بلغ (١,٣٤) وبمستوى دلالة ($\alpha \leq .05$) بين المرشدين الذين يعملون في مدارس أساسية أو مدارس ثانوية، إلا أن الجدول رقم (٥) يشير إلى أن درجة الاحتراق في المدارس الإعدادية كانت أعلى منها في المدارس الثانوية، حيث بلغ المتوسط (١٥٨,٥) و (١٤٨,٥) وبانحراف معياري قدره (٥٥,٢) و (٢٣,٦) على التوالي لكل من المدارس الأساسية والثانوية.

مناقشة النتائج والتوصيات

أهم الاستنتاجات التي خلصت إليها الدراسة

- فقد أشارت نتائج الدراسة الحالية إلى أن مستوى الاحتراق النفسي للمرشدين النفسيين والتربويين في محافظة الزرقاء بشكل عام قد بلغ درجة متوسطة من الاحتراق النفسي على مقياس جليدارد.
- وأشارت أيضاً نتائج الدراسة إلى أن الاحتراق النفسي لدى الإناث أكثر منه لدى الذكور.
- وكذلك تبين أن من لديه خبرة أقل يكون أكثر احتراقاً نفسياً من الذين لديهم خبرة أكثر من أربع سنوات.
- كما أشارت النتائج إلى أن درجة الاحتراق النفسي لحملة البكالوريوس أعلى ممن لديهم دراسات عليا في الإرشاد النفسي.

التوصيـــــات

١- ضرورة الاستمرار بعقد ورش العمل للمرشدين التربويين خلال السنة الدراسية.

٢- ضرورة تحديد المهام التي يقوم بها المرشد وتقليل الأعباء الوظيفية التي تلقى علـــى عاتق المرشدين.

٣- توفير الحوافز المعنوية والمادية للمرشدين التربويين والنفسيين.

٤- إجراء المزيد من الدراسات على متغيرات أخرى لها علاقة في الاحـــتراق النفســـي مثل الوضع الاقتصادي والاجتماعي، وإجراء دراسات تجريبية للتحقـــق مـــن أثـــر البرنامج الذي يخضع له المرشد على أدائه في الإرشاد وبالتالي على مدى الاحتراق النفسي.

المراجـــع

المراجع العربية

- هند حرتاوي، (١٩٩١) : مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة اليرموك، أربد، الأردن.
- كاري جرينس، (١٩٨٦) : الاحتراق النفسي لدى المهنيين في المؤسسات الاجتماعية (علي عسكر، مترجم) مجلة العلوم الاجتماعية، ١٤ (٤) ٣٤٨-٣٤٥ (الكتاب الأصلي منشور سنة ١٩٨٣).
- كمال دواني والكيلاني، انمار وعليان خليل (١٩٨٩) : مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن ، المجلة التربوية ، ٥ (١٩). ٢٥٣-٢٧٣.
- محمد رمضان وآخرون، (١٩٥٧) : أصول التربية وعلم النفس ، ط٢، دار الفكر العربي، القاهرة.

المراجع الأجنبية

- Berlman, B., & Hartiman, A. E. (1982). Burnout: Summary and Future Research, ***Human Relations***, 35 (4), 283-305.
- Bollman, J. Lee (1994). Burnout of School Counselors in south Carolina University of south carlina. Dissrtation Abstracts International, Vol. 54. No. 12.
- Casas, J. M., Furlong, M. J., & Castillo, S. (1980). Stress and Coping Among University Counselors: A minority Perspective. ***Journal of Counseling Psycology,*** 27 364-313.
- Chernise, C. (1978) "Recent Research and Theory on Job Stress and in the Helping Professions" Paper Presented in Grand Rapids, Mi.
- Chernise, (1983) Staff Burnout: Job Stress in the Human Services. London: Sage Publication, Inc.

- Cianfrini, C,Lee (1997). A comparison of University Academic and Psychological counselors: Burnout and its relationship with social support, coping and Job satisfaction, Dissertation Abstracts International, Vol: 57. N.9.
- Corey, G. (1991) Theory and Practice of counseling and Psychotherapy, Brooks/cole Publishing Company Paciple Grove/CA.
- Cummings, O. W., & Nall, R. L. (1983). Relationships of Leadership Style and Burnout to Counselors' Perceptions of Their Jobs, Themselves, and their Clients. ***Counselor Education and Supervision,*** 22 (3), 227-234.
- Freudenberger,H."Staff Burnout" ***Journal of Social Issues.*** Vol.50, No. 1.
- Jones, M. & Emanuel, J. (1981) "The Stages and Recovery Steps of Teacher Burnout" ***The Education Digest.*** May, PP. 9-11.
- Kim, Jinhee, (1994) Astudy of the relationship between role congruence and Burnout Among high school counselors (Counselor Burnout) Dissertation Abstrats International, Vol. 54,.No. 8.
- Kyriacou, C. (1987) Teacher Stress and Burnout: an International Review, ***Educational Research,*** 29 (2), 146-152.
- Lazarus, R. (1966). ***Psychology Stress and Coping Process. New York:*** Mc Grow Hill Book Company.
- Lazarus, R. & Launier, R. (1978) "Stress-Related Transactions between Person and Environment" in L. Pernin & M. Lewis (Eds) ***Perspectives in Interactional Psychology.*** New York: Plenum Press.
- Lerman, M. H. (1981). The effect of Client Socio-Economis Status on Counselor Burnout. (The University of Wisconsin-Milwaukee, ***Dissertation Abstracts International,*** 43, 1427-A.

- Maslach, C. (1977). The burnout sundrome in the day care setting. Child care Quarterly, 6, 100-113.

- Nagy, S. (1984). Stress and Professional Burnout: Theory and Management. ***Capstone Journal of Education,*** 5 (10, 29-36.

- Savicki, V., & Cooley, E. (1987). The Relationship of Work Environment and Client Contact To Burnout in Mental Health Professionals. ***Journal of Counseling and Development,*** 65 (5), 249-252.

- Small, L. N. (1989). Aspects of Supervision, Selected demographic Characteristics, and their Relationship to Professional Burnout in School Psychologists. (Rutgers the state University of New Jersey, G.S.A., P.P., 1988). ***Dissertation abstracts International,*** 49 2979-A.

- Taylor, S. E. (1986). ***Health Psychology,*** Randon-House. New York.

- Watkins, C. JR. (1983). Burnout in Counseling Practice: Some Potential Professional and Personal Hazards of Becoming a Counselor. ***Personel and Guidance Journal,*** 61 (5), 304-308.

Abstract

The Actuality of the Burnout of Psychological and Educational Counselors in the Governorate of Zarka in Jordan

Nader Al-Zyoud*

This study aimed at identifying the levels of burnout among Psychological and Educational counselors in publics schools in the Governorate of Zarka in Jordan.

To achieve this goal, the researcher used David Geldrad's burnout inventory after translating it into Arabic. This study also aimed at identifying the differences in the levels of burnout among the subjects of the study sample, which consisted of 100 male and female counselors. The independent variables include: sex, experience in counseling, specialization, qualification and place of work (Preparatory or secondary school).

The significance of the study stems from the importance that the Psychological and educational counselor has and the role s/he plays in the learning process in general and the counseling process in particular. The significance of the study also lies in its being the first study conducted in Jordan examining this issue in relation to the above - mentioned independent variables.

The results of this study indicated that :

(1)Burnout results from the duties that are assigned to counselors, indicated that female counselors average of burnout was higher.
(2)Counselors who have 4 years of experience or less had a higher level of burnout than those who had more experience.
(3)There were significant differences between counselors of different specializations.
(4)Counselor with an M.A. have a lower level of burnout than those who are less-qualified.

---

* Dr. Nader Al-Zyoud. Assistant Professor. Faculty of Education Qatar University.

(5)The level of burnout is higher in preparatory schools than in secondary ones.

The study was concluded by a recommendation stressed that due attention shoud be given to this type of research because it has its impact on human's performance and productivity as well..